



**ГЛАВА
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ИСТРА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 28.04.2020 № 219/4

Об утверждении регламента рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Истра

В соответствии с Федеральным Законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным Законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом городского округа Истра,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Истра согласно приложению.
2. Постановление администрации городского округа Истра от 11.10.2018 № 5776/10 «Об утверждении регламента рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Истра» считать утратившим силу со дня принятия настоящего постановления.
3. Отделу социальных коммуникаций и связям с общественностью администрации городского округа Истра разместить данное постановление на официальном сайте администрации городского округа Истра.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника управления делами администрации городского округа Истра Огурцова К.П.

Глава городского округа Истра

Т.С. Витушева

**РЕГЛАМЕНТ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ИСТРА**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Истра (далее - регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Истра (далее – Администрация) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации.

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным Законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 №164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», Уставом городского округа Истра и настоящим регламентом.

3. В Администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Администрации в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Московской области и Уставом городского округа Истра.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой городского округа Истра, первыми заместителями главы администрации городского округа Истра, заместителями главы администрации городского округа Истра, начальником управления делами администрации городского округа Истра, начальниками управлений и отделов администрации городского округа Истра.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, а также обращений в форме электронного документа, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

**II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ ФУНКЦИИ ПО
РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению
обращений граждан**

6. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в органах Администрации;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и электронной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

7. Сведения о местонахождении Администрации, полный почтовый адрес Администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан, размещаются:

- на Интернет-сайте Администрации,
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

8. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок, сообщается по телефонам для справок и размещается:

- на Интернет-сайте Администрации,

9. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

10. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, а также обращения в форме электронного документа, а письма, не требующие дополнительного изучения и проверки, в срок до пятнадцати дней, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

11. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

12. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

13. Глава городского округа Истра, первые заместители главы администрации городского округа Истра, заместители главы администрации городского округа Истра, начальник управления делами администрации городского округа Истра при

рассмотрении обращений граждан, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Требования к письменному обращению граждан

14. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления - администрация городского округа Истра, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение; фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя; почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение существа обращения; личную подпись и дату.

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного им лица.

Резолюции митингов и собраний должны быть подписаны их организаторами с указанием адреса для ответа.

15. Обращение, направленное по электронной почте, межведомственной системе электронного документооборота (МСЭД) должно содержать наименование органа местного самоуправления - администрация городского округа Истра, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), адрес электронной почты, контактный телефон. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы или их копии в письменном виде.

Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации городского округа Истра

16. Личный прием граждан в Администрации ведут глава городского округа Истра, первые заместители главы администрации, заместители главы администрации в соответствии с графиком.

17. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через сайт Администрации и на информационном стенде.

18. Предварительную запись на прием и организацию приема граждан осуществляют специалисты по направлениям.

19. Запись на прием к главе городского округа Истра осуществляется сотрудниками общего отдела ежедневно- понедельник-четверг с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

20. Глава городского округа Истра, первые заместители главы администрации, заместители главы администрации, ведущие прием, могут принять решение о временном приостановлении предварительной записи или отмене приема.

21. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

22. Запись на прием к главе городского округа Истра осуществляется после проработки вопросов профильными заместителями главы администрации. Специалисты по направлениям в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

23. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

24. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах прием ведется только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. В случае невозможности личного присутствия гражданина, записанного на прием к главе городского округа Истра, его интересы может представлять доверенное лицо, в соответствии с порядком установленным законодательством Российской Федерации.

25. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

26. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленным настоящим регламентом.

27. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

28. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан

29. Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

30. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами для каждого работника) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

Органам Администрации, ответственным за исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

31. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны.

32. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

33. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер, подготовка и отправка ответа заявителю исполнителем.

34. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

Перечень оснований для отказа в исполнении функций по рассмотрению обращений граждан

35. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося, почтовый адрес для ответа, адрес электронной почты;

- от гражданина поступило письменное заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

36. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

37. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

38. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

Права гражданина при рассмотрении обращения

39. При рассмотрении обращения Администрацией или должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье «Перечень оснований для отказа в исполнении функций по рассмотрению обращений граждан», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с письменным заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

40. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Администрацию или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

41. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Администрацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

42. Все работники, рассматривающие обращения граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

43. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава городского округа Истра.

44. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан своему руководителю. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан своему руководителю.

III. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ (ПРОЦЕДУР).

45. Исполнение функции по рассмотрению обращения граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в органах Администрации;
- личный прием граждан;
- постановка обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

46. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

47. Все поступившие по почте, либо по информационным системам общего пользования, письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел Администрации.

48. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкалывается конверт.

49. От письма отделяются поступившие ценные бумаги (облигации, акции, деньги и т.д.) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся за счет заявителя.

50. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста. В случае отсутствия текста письма, принимающим почту, составляется справка с текстом "Письма в адрес (указывается название органа местного самоуправления) - нет", датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

51. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

52. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится общим отделом Администрации. При приеме обращений непосредственно от граждан оформляется согласие на обработку персональных данных. Учет обращений граждан осуществляется с помощью межведомственной системы электронного документооборота (МСЭД). Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина, почтового адреса для ответа, адреса электронной почты. По просьбе обратившегося гражданина, на копиях или вторых экземплярах принятых обращений может быть проставлен регистрационный штамп с указанием наименования органа местного самоуправления, номера и даты.

Обращения граждан и организаций о предоставлении государственных и муниципальных услуг, поступившие из МФЦ по системе «Модуль оказания услуг» («Модуль ОУ») направляются в электронном виде непосредственно исполнителю государственной или муниципальной услуги. Поступившие в Администрацию обращения граждан и организаций о предоставлении государственных и муниципальных услуг в заочной форме регистрируются работниками в системе МСЭД и передаются по реестру в МФЦ.

53. Обращения от граждан, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в МСЭД работниками общего отдела.

54. Обращения, поступившие в виде электронного обращения на официальный сайт Администрации по сети Интернет и по МСЭД принимаются, регистрируются работниками общего отдела.

55. Обращения, поступившие на имя должностных лиц Администрации с пометкой "лично" вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично" не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации или зарегистрировать в журнале внутренней регистрации.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

56. Письменные обращения граждан подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

57. На поступившие в Администрацию обращения (в правом нижнем углу первой страницы письма) проставляется регистрационный штамп с указанием наименования органа местного самоуправления, номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

Регистрация обращений граждан производится в МСЭД.

58. При регистрации обращений граждан:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, и ставится приписка "и другие". Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации.

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы, аппарата Правительства Московской области и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется "Контроль", срок исполнения.

- отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений;

- обращение проверяется на повторность (при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка). Повторным считается обращение гражданина в письменной форме или в форме электронного документа, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы или ответы в форме электронного документа, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- от письма отделяются поступившие деньги, ценные бумаги и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

Направление обращения на рассмотрение

59. После регистрации обращения общий отдел передает его на рассмотрение главы городского округа Истра, первых заместителей главы администрации городского округа Истра, заместителям главы администрации городского округа Истра, начальнику управления делами администрации городского округа Истра, начальникам управлений и отделов (в пределах своей компетенции) в соответствии с должностными инструкциями и

на основании Положения об администрации городского округа Истра, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

60. В случае если заявитель обжалует действия соответствующих должностных лиц, принявших решение, такое обращение передается только на рассмотрение главе городского округа Истра.

61. Обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, депутатские запросы членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы и Московской областной Думы направляются главе городского округа Истра.

62. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства РФ в сфере миграции, направляются в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

63. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

64. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

65. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

66. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются руководителями органов администрации городского округа Истра.

67. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение, подписываются заместителями главы администрации городского округа Истра.

Рассмотрение обращений в органах администрации городского округа Истра

68. Поступившие в органы письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, а письма, не требующие дополнительного изучения и проверки, в срок до пятнадцати дней. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

69. Обращения могут рассматриваться непосредственно в органах Администрации (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено должностному лицу. Исполнение поручений Президента Российской Федерации и Губернатора

Московской области о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок.

70. При рассмотрении обращения, исполнитель готовит проект письма и согласовывает с должностным лицом, и после согласования печатает ответ заявителю на бланке установленной формы. При исполнении письма должны быть следующие реквизиты:

- точный адрес заявителя (из обращения);
- текст письма;
- фамилия, инициалы исполнителя;
- телефон для справок.

71. Контроль за исполнением, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее чем, за 7 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы устно или письменно для обобщения и подготовки ответа.

72. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке, в том числе и в электронной форме, дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

Личный прием граждан

73. Личный прием граждан в Администрации проводится главой городского округа Истра, первыми заместителями главы администрации, заместителями главы администрации городского округа Истра. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. Предварительная запись на прием к главе городского округа Истра производится в электронном виде в регистрационном журнале.

74. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

75. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в МСЭД и рассмотрению в установленном порядке.

76. Запись на повторный прием к главе городского округа Истра, первым заместителям главы администрации городского округа Истра, заместителям главы администрации городского округа Истра осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истёк установленный срок рассмотрения обращения). Необходимость в записи на повторный прием определяется

работником, в обязанности которого входит предварительная запись и подготовка приема, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

77. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов подведомственных ему управлений и отделов; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

78. По окончании приема глава городского округа Истра доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

79. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

80. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление главе городского округа Истра, либо должностному лицу, осуществляющему прием.

Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, то рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения материалов в дело, обращение снимается с контроля.

81. На личном приеме могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;
- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных);
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

82. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

83. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

Постановка обращений граждан на контроль

84. Первые заместители главы администрации городского округа Истра, заместители главы администрации городского округа Истра, начальник управления делами администрации округа осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

85. Все поступающие обращения граждан ставятся на контроль. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Губернатора Московской области о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.

86. Отдел контроля и государственных услуг Администрации направляет в органы Администрации напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и о тех обращениях, срок рассмотрения, которых уже истек.

87. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

88. В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

89. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя должностным лицом, отдавшим поручение по обращению.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение граждан

90. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица в пределах своей компетенции. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава городского округа Истра, первые заместители главы администрации городского округа Истра, заместители главы администрации городского округа Истра.

Ответы на поручения Губернатора Московской области, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает глава городского округа Истра, а в его отсутствие должностное лицо, исполняющее его обязанности.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

91. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающий ответ должен быть дан на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении

фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

92. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

93. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется исполнителем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, МСЭД или по почтовому адресу.

94. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

95. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате. При этом орган Администрации вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии предоставленных заявителем документов и материалов.

96. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с требованиями по делопроизводству. При оформлении письменного ответа на обращение граждан и юридических лиц ответу присваивается входящий номер заявления.

97. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя, и номер его служебного телефона.

98. Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

99. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, хранятся у исполнителя, который несет ответственность за их сохранность. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляет начальник отдела контроля и государственных услуг Администрации.

100. Организацию контроля за правильностью списания в дело обращений граждан осуществляет начальник отдела контроля и государственных услуг Администрации.

101. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

102. Итоговое оформление дел для передачи в архивный отдел осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

103. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если

это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

104. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет общий отдел Администрации.

105. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

106. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- получения обращения и направления его на рассмотрение;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

107. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно – понедельник–четверг с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

108. При получении запроса по телефону работник общего отдела Администрации:

- называет наименование органа местного самоуправления, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку работник подготавливает информацию о ходе рассмотрения обращения.

109. Во время разговора работник, должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

110. Отдел контроля и государственных услуг Администрации регулярно готовит информационно - аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их заместителям главы администрации городского округа Истра.

111. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

112. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

113. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращения граждан, и принятием решения работниками осуществляется начальником управления делами администрации городского округа Истра.

114. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителями органов Администрации проверок соблюдения и исполнения работниками положений регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Московской области и городского округа Истра.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

115. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

